「ソーシャルナレッジ」と「取扱説明書検索」で回答の迅速化とお客様満足度の向上を実現

2013年6月

アクセラテクノロジ株式会社

アジェンダ

- アクセラテクノロジ株式会社　ご紹介
- お客様からよくお伺いする課題
- 公開サイトにおける課題解決
- 一次ラインにおける課題解決
- 弊社製品のご紹介
- まとめ

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

アクセラテクノロジ株式会社 ご紹介

- **設立**：2001年7月　富士通(株)からのスピンオフにより創業
- **代表**：代表取締役社長　進藤達也　博士（情報科学）
- **提供商品**：高性能全文検索ソフトウェア　Accela BizSearch
  サイト内検索ASPサービス　Accela BizSearch ASP
- **導入実績**：出荷検索サーバ数　2047サーバ（2013年3月現在）
  ASP導入サイト数　254サイト（2013年3月現在）

アイスタイル様

日経BP様

富士通様

みずほ情報総研様

損保ジャパン様

大塚商会様

大塚製薬工場様

札幌市役所様

中電技術コンサルタント様

NTTデータ様

日本情報通信様

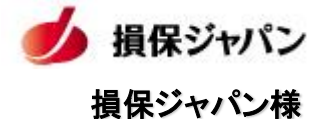
スルガ銀行
SURUGA bank
スルガ銀行様

パソナ様

NECパーソナルコンピュータ 様

MITSUI & CO., LTD.
三井物産様

KOGANEI
コガネイ様

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

お客様からよくお伺いする課題

お客様の特定に時間がかかる

かかってきた電話をとりきれない（応答率が低い）

企業資産の一括管理を背景とした、管理・契約部門と実利用部門の分離

一次ラインの課題

熟練者のノウハウを活かせない

十分なQ&Aを準備できない

一次ラインでの解決率が低い

製品ライフサイクルの短期化を背景としたQ&A整備・エージェントの底上げの困難さ

公開サイトの課題

公開サイト上にQ&A集を用意しているが、お客様を解決に導けない

公開サイト上にマニュアルをアップしているが、お客様を誘導できていない

コンテンツの管理部門がたて割りであることを背景としたWebサイトのユーザビリティの不十分さ

本資料の話題

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

公開サイトにおける課題解決

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

FAQ･マニュアル公開の現状

**問合せ削減･お客様満足度向上の両面から
FAQ･マニュアル公開が当たり前になされている**

ショッピングにおける不安解消

[ショッピングサイトの例]

行政サービス･観光など市民への情報提供

よくある質問検索サービス
[札幌市役所様]

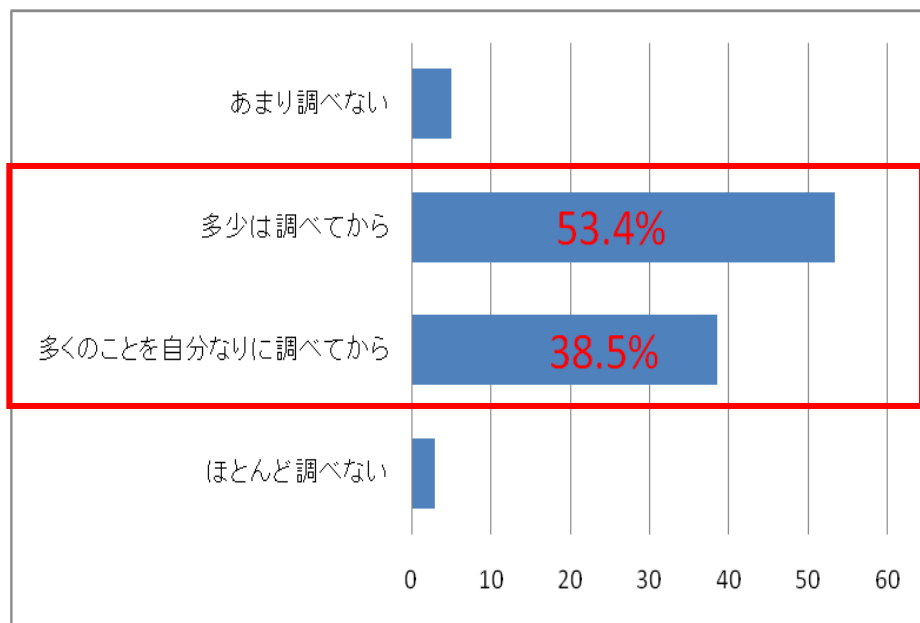
商品購入後のアフターサポート

[NECパーソナルコンピュータ様
121ware.com]

http://121ware.com/support/e-manual/

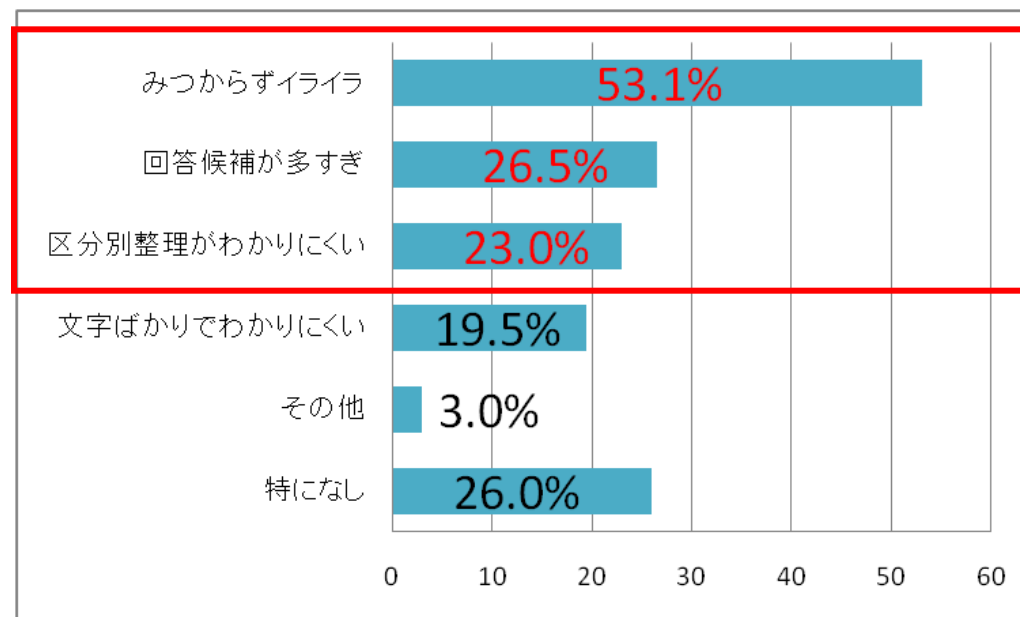
公開FAQ:意外と利用されているが不満も多い

92%の人が「問合せ」の前に自ら調べて問合せする

「問合せ」を行うとき、
自分がどのようなタイプだと思うか

出典:FAQ市場の実態と生活者の「問合せ」動向 2008

企業の公開FAQページが求められている!

検索性・カテゴリに関する不満が多い

企業FAQでの不愉快な経験

出典:FAQ市場の実態と生活者の「問合せ」動向 2008

検索性やカテゴリ分類により、いかに解決に導けるかが重要

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

公開サイト(サポートサイト)調査・比較

- 対象

  ハイテク家電サイト
  - 液晶テレビ(日立、東芝、パナソニック)
  - ミラーレス一眼カメラ(ソニー、オリンパス、パナソニック)

- 時期
  - 2011年4月

- 調査の観点
  - Q&A集の調べやすさ
  - 製品マニュアルでの情報提供
  - 情報の検索性～問題解決の容易度

調査対象サイト例

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

調査結果まとめ～公開サイトの課題

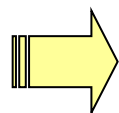
課題1：
検索絞込みの使い勝手が悪い

課題2：
FAQ作成に依存している／マニュアル等を活かせていない

	A社	B社	C社	D社	E社	F社
(1)全文検索の対象	×	×	Qのみ	QとA両方	QとA両方	QとA両方
(2)カテゴリでの絞込み	○	○	○	○	○	○
(3)(1),(2)の併用	×	×	×	△	○	○
(4)FAQからマニュアルへのリンク	×	△	×	△	×	○
(5)マニュアル内検索	×	×	×	×	×	×

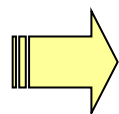
All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

公開サイトの課題に対する解決アプローチ

課題1：検索絞込みの使い勝手が悪い

アプローチその1：
ナレッジが大量でも素早く探せるドリルダウン検索

課題2：FAQ作成への依存

アプローチその2：
FAQの代わりに製品マニュアルを活用

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

公開サイトにおける課題解決

～アプローチその1～
ナレッジが大量でも素早く探せるドリルダウン検索

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

ドリルダウン検索

- コンテンツが多くなっても探しやすい
- 全文検索と連動しカテゴリごとの件数を表示
- 動作環境・症状など複数の絞込み軸を実現

複数軸から、
思いつくまま
カテゴリを選択

TankuroPersonal

トピックス　会社案内　サポート

[Q&A | 取扱説明書]

Q&A

問題の対象

Windows/OS (12件)
Office (26件)
音/画面/文字 (18件)
インターネット/メール/ネットワーク (26件)
パソコンの起動と終了 (13件)

症状から探す

CD/DVDがうまく使えない (6件)
インターネットに接続できない (9件)
ダイヤルアップ接続 (2件)
ハードディスクの空きがない (3件)
バッテリーがおかしい (1件)
動作が遅い (4件)
文字入力できない (15件)
画面の表示がおかしい (15件)
起動できない・電源が入らない (7件)

やりたいことから探す

CD/DVDを使いたい (6件)
その他のアプリケーションを使う (7件)
インターネットを使う (10件)
メールを使う (14件)
印刷 (6件)
基本操作(起動・終了) (17件)
文字入力 (19件)
画面表示 (12件)

[検索オプション]

検索対象： Q&A　サイト内検索 (0件)

検索結果

Q&A (0件)

検索キーワードを入力するか、サイドバーから選択してください。

サイト内検索 (0件)

検索キーワードを入力するか、サイドバーから選択してください。

[Q&A | 取扱説明書]

検索条件に合ったものに
絞りこめます

TankuroPersonal

・サイトマップ　・問い合わせ

トピックス　会社案内　製品情報　ソリューション　サポート

Q&A

問題の対象

- Office (解除)
  - Excel(表計算) (解除)

症状から探す

文字入力できない (2件)

やりたいことから探す

印刷 (1件)
文字入力 (3件)
画面表示 (1件)

検索対象：

入力の検索結果 (0.302秒)

Q&A (5件)

5件中 1～5件目　Page: 1

Excelで文字を入力すると、「入力した値は正しくありません」のメッセージが表示されます。対処方法を教えて下さい。

入力規則が設定されているために表示されたようです。

Excel97で、「・・・」と入力したいのですが、3個以上入力すると一文字分の大きさに縮小されてしまいます。

オートコレクトの「入力中に自動修正する」機能で、自動修正されていたためです。

Microsoft Excelの縦書きテキストボックスで「ー(長音)」を入力すると縦書きではなく横向きになってしまいます。

半角で文字列を入力しているためと思われます。

セル日付を入力したが、プレビューや印刷結果が「####」となってしまっています。原因と対処方法を教えて下さい。

セルの幅の中に文字が収まりきらない為です。作成画面では、文字が収まっているように見えますが、実際にはセルの中に文字が収まっていない状態です。

Excel 97で、セルに「001」と入力すると、「1」と表示されてしまいます。入力したまま表示させる方法を教えてください。

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

マルチメディアデータの取り扱いも容易

■ 動画や写真、音声データ、図など、これまで検索し辛かったマルチメディアデータも、ドリルダウン検索で探すのが容易に！

あらかじめ各コンテンツに**タグ**付けすることにより、ドリルダウン検索が可能に！

動　画

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

公開サイトにおける課題解決

～アプローチその2～
FAQの代わりに製品マニュアルを活用

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

マニュアルによるFAQ補完・代替

- FAQからマニュアルの記載箇所への導線機能
- マニュアルの記載箇所まで特定しサムネイル表示するページ単位検索
- マニュアルを活用してFAQを簡単作成

取扱説明書の見たい項目（章・節）をクリックするだけですぐに探せる。

厚いマニュアルの後ろの部分でもすぐに遷移。

サムネイルを表示しファイルを開かなくても概要がわかる。

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

マニュアル閲覧ログの取得～マニュアル改善

- マニュアルのページ単位検索～表示機能により、どのページがよく閲覧されているかを把握
- マニュアル閲覧ログをマニュアル改善に活用

TankuroPersonal

トピックス　会社案内　製品情報　ソリューション　サポート

[Q&A | 取扱説明書]

取扱説明書

第1章 最初に行う作業(PP.13～34) (8件)
2章 本パソコンの取り扱いかた(PP.35～106) (13件)
第3章 オプション機器を使う(PP.107～152) (6件)
第4章 ハードウェア環境を設定する(PP.153～180) (20件)
第5章 困ったときには(PP.181～201) (9件)
その他(PP.211～244) (17件)

検索対象: 取扱説明書 (76件)

起動の検索結果 (0.654秒)

取扱説明書 (76件)

76件中 1～10件目　Page: 1 2 3 4 5 6 7 8 次>

FMV-BIBLO_MC3_45-046.pdf

http://180.8.16.227/seminar/FMV-BIBLO/FMV-BIBLO_MC3_45-046.pdf

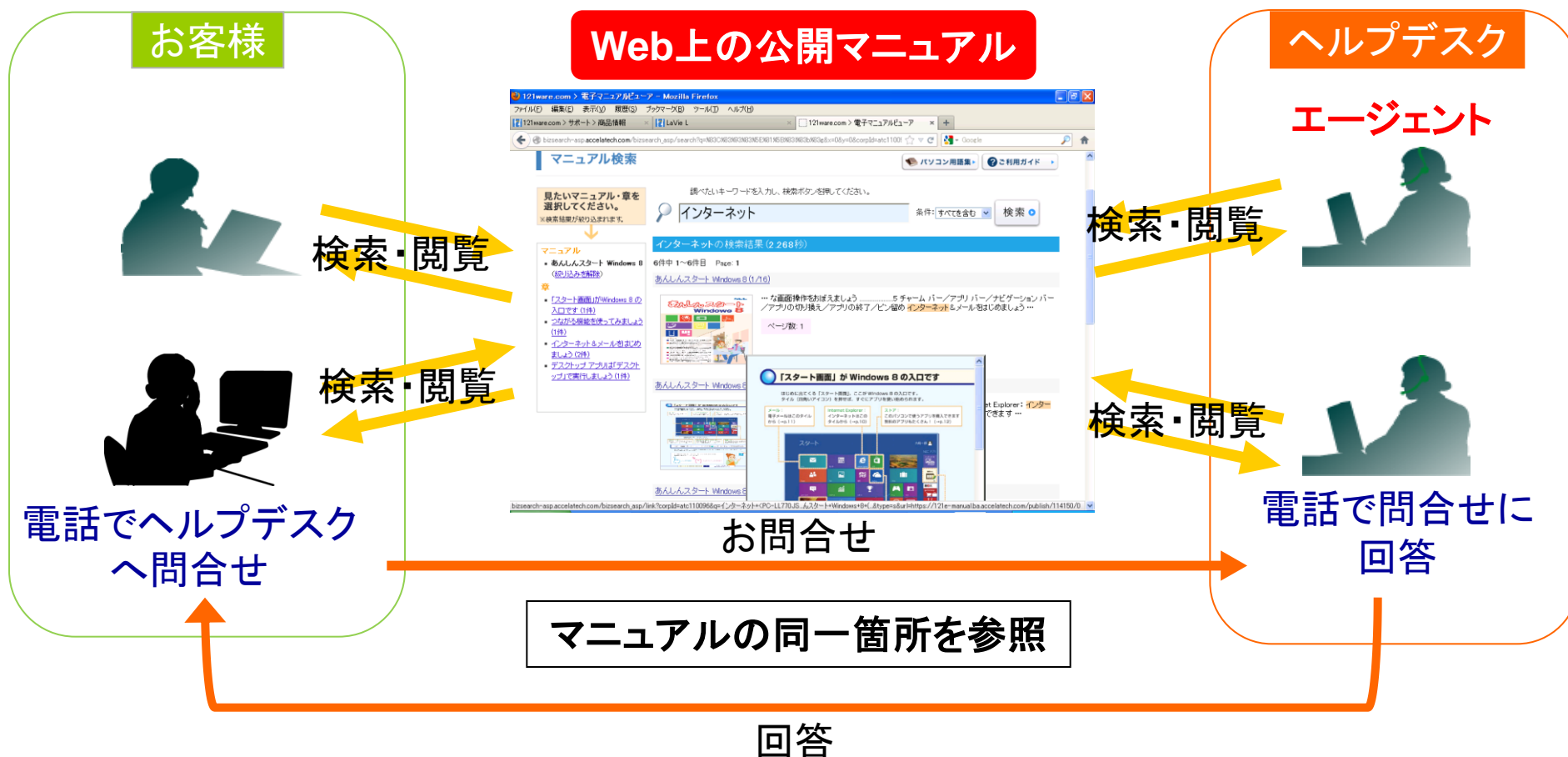
FMV-BIBLO_MC3_45-226.pdf　更新日: 2011/05/18 14:32:38

ページの概要がわかり、各ページにダイレクトアクセス。

どのページにどのキーワードから遷移したか、どれぐらいアクセスされたかがわかる。

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

読み合わせ型問題解決

- お客様をWebサイト上のマニュアルページに誘導し、同一マニュアルをお客様と参照しながら問題解決することで解決の迅速化
- お客様に、「自分で調べて解決するクセをつけさせる」効果

お客様

Web上の公開マニュアル

ヘルプデスク

エージェント

検索・閲覧

検索・閲覧

検索・閲覧

検索・閲覧

電話でヘルプデスクへ問合せ

お問合せ

電話で問合せに回答

マニュアルの同一箇所を参照

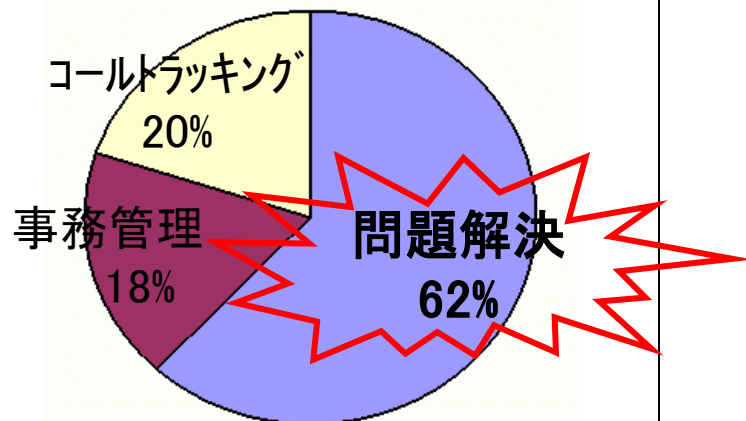
回答

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

一次ラインにおける課題解決

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

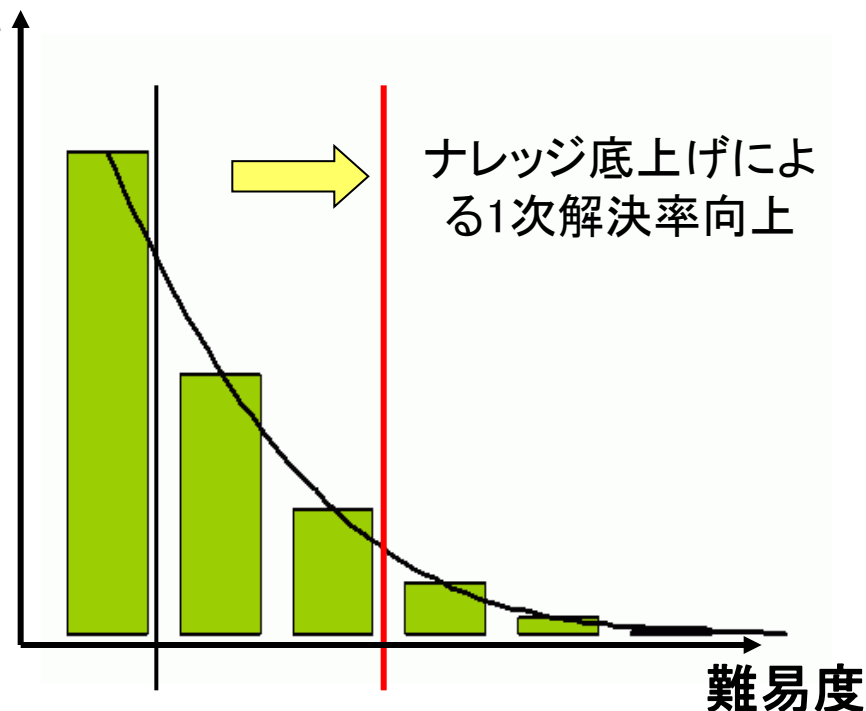
ヘルプデスクはナレッジ活用による問題解決力向上が鍵

背景:問題解決の人件費が大

一次ラインにおけるナレッジ底上げの重要性

- 一次解決率の向上
- 問題解決時間の短縮

⇒ お客様満足度の向上

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

ナレッジの中核となるFAQ整備の困難さ

- 製品ライフサイクルの短期化により、当初から十分なFAQを整備する時間的余裕がない

- FAQですべての問合せをカバーすることが難しい

- エージェントの経験や気づきを吸い上げてFAQに反映するフローをまわすのが難しい

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

一次ラインの課題に対する解決アプローチ

FAQに頼らないナレッジの実現

アプローチその1：
マニュアルによるFAQの補完

アプローチその2：
ソーシャルナレッジの活用

アプローチその1は公開サイトの課題解決と共通です。そちらをご参照下さい。

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

「いいね」機能によるクリッピングと検索性アップ

- 役立ちそうなコンテンツを「いいね」機能によりクリッピング
- 検索時に、多くのユーザが「いいね」した有用そうなコンテンツから一覧表示

「いいね」することで役立ちそうなFAQやマニュアルページをクリッピング

Q&A 作成中Q&A お知らせ スクリプトマニュアル Myコンテンツ 検索 +

全て ビュー内を検索 検索オプションを開く

検索対象: コンテンツ本文 自分のコメント

【ヒット件数】: 19 件 【ソート順】: コンテンツの更新日順

まとめてタグをつける

会員登録をしないと、お買いものはできませんか

content/11111

構築担当 [2011/09/16]

会員登録について Q&A 注文前 承認済み

コメント数 2 · あとで見る人 2 · あしあと数 3

コメントを全部見る · コメントする

配達できるエリアはどこですか。

content/11087

構築担当 [2011/09/15]

Q&A 承認済み 配送について 注文前

コメント数 1 · あとで見る人 1 · あしあと数 1

コメントを全部見る · コメントする

「いいね」が多いものから一覧表示

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

タグとコメントによるノウハウの共有

- エージェントが業務中の気づきをタグ＋コメントで「メモ」
- コメント共有により熟練者の「気づき」を新人も閲覧
- 「タグ」づけにより、管理者によるFAQの棚卸しが容易に

会員登録をしないと、お買いものはできませんか
/content/11111
form

構築担当 投稿日：2011/09/16 | 更新日：2012/08/03
会員登録について Q&A 注文前 承認済み 要修正
コメント数 3 ・あとで見る人 2 ・あしあと数 4
コメントを全部見る

エージェント 会員サービスの概要を追記いただけると助かります。
参考：会員サービスページ
http://www.accelatech.com/solutions/solutions38.html
投稿日：2012/05/24 コメントする

エージェントが気づき（FAQの改善コメント）を記載～メンバーに共有

ステータスのタグ付けにより、管理者が棚卸し候補として容易に認識

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

ログとタグを活用したナレッジ改善プロセス

エージェント

役に立ったコンテンツに
イイネ！してクリッピング

ナレッジ管理者

イイネ！が多く付いた
コンテンツを解析し、タグ付け

**ナレッジ管理者から
エージェント**

エージェントが利用する
画面にPUSH型でお知らせ

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

弊社製品のご紹介

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

Accela BizAntenna QAメーカー

お客様

ヘルプデスク

Accela BizAntenna QAメーカー

検索・閲覧

Q&A集

公開Web

マニュアル
取扱説明書
（PDF）

マニュアルを
登録

公開

Webサイトにアクセスし問題を自己解決

Q&A集

通達

ナレッジ
管理者

エージェント

検索・閲覧

Q&A集等を登録
タグにより整理

検索・閲覧

Q&A

対応履歴
入力

お客様

お問合せ
／回答

ヘルプデスクナレッジ活用

CTI

対応履歴管理
（Salesforce他）

コールトラッキング
データ

電話で問合せ

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

まとめ

- ヘルプデスクにおける課題と弊社からの提案
  - 検索絞込みの使い勝手が悪い
  - ⇒ **ナレッジが大量でも素早く探せるドリルダウン検索**
  - FAQ作成に依存している／マニュアル等を活かせていない
  - ⇒ **FAQの代わりに製品マニュアルを活用**
  - ナレッジ底上げ～FAQ整備の困難さ
  - ⇒ **ソーシャルナレッジの活用**

- Accela BizAntenna QAメーカーのご紹介
  - 上記の課題を解決する**ワンストップソリューション**です！

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013

おわりに

問合せへの対応に時間がかかり
お客様を待たせてしまっている。

お客様が自己解決できるようにFAQやマニュアルを
ホームページにアップしているが問合せが減らない。

QAメーカーが、
必ずやこれら課題解決に貢献します！

All Rights Reserved © Accela Technology Corporation, 2001-2013